

## **Læreplan i resepsjonsfaget Vg3 / opplæring i bedrift**

Fastsett som forskrift av Utdanningsdirektoratet 14. februar 2008 etter delegasjon i brev 26. september 2005 frå Utdannings- og forskingsdepartementet med heimel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjeld frå 01.08.2008

## Føremål

Resepsjonsfaget skal leggje grunnlaget for yrkesutøving i resepsjonar på hotell og andre overnattingsstader. Faget skal fremme kompetanse om vertskapsrolla og det heilskaplege reiselivsproduktet som inkluderer transport, formidling, overnatting, servering og aktivitetar.

Opplæringa skal medverke til å utvikle kompetanse om gjestehandtering som kan tilpassast gjester med ulike behov og ulik kulturell bakgrunn og nasjonalitet. Vidare skal opplæringa fremme kunnskap om fasilitetane i verksemda, lokale og nasjonale attraksjonar, lokalt næringsliv og transporttilbod. Opplæringa skal medverke til å utvikle kompetanse i dagleg drift av resepsjonar og leggje vekt på korleis yrkesutøveren kan ta vare på tryggleiken til gjester og kollegaer. Opplæringa skal fremme kompetanse på berekraftig forvaltning av ressursgrunnlaget i og rundt verksemda.

Opplæringa skal leggje til rette for praktiske arbeidsoppgåver som hjelper lærlingen å utvikle kompetanse til å planleggje arbeidsdagen, utføre driftsoppgåver og koordinere dei interne oppgåvene i verksemda. Vidare skal opplæringa leggje til rette for at lærlingen kan utføre arbeidsoppgåver i samhandling med dei forskjellige funksjonane i verksemda og med gjester og samarbeidspartnarar i tråd med gjeldande regelverk for helse, miljø og tryggleik.

Fullført og bestått opplæring fører fram til fagbrev. Yrkestittel er resepsjonist.

## Struktur

Resepsjonsfaget er samansett av trehovudområde. Hovudområda utfyller kvarandre og må sjåast i samanheng.

### Oversikt over hovudområda:

Årssteg	Hovudområde		
Vg3 / opplæring i bedrift	Vertskapsrolla	Sal	Drift

## Hovudområde

### Vertskapsrolla

Hovudområdet omfattar gjestehandtering i resepsjonar og formidling av serviceleveransar i ei verksemd. Vidare dreier det seg om situasjonstilpassa kommunikasjon og åtferd. Vertskapsrolla omfattar formidling av produkt og tenester som inkluderer lokale og regionale attraksjonar, lokalt næringsliv og transporttilbod. Regelverk og rutinar for tryggleik under opphaldet høyrer med til hovudområdet.

### Sal

Hovudområdet omfattar kommunikasjon og samhandling i resepsjonen med kundar, gjester og medarbeidarar. Det omfattar sal, meirsal og gjensal. Vidare inkluderer det utforming av salsbrev, utarbeiding av kommunikasjonsmateriell, klagehandsaming og presentasjon av serviceleveransen. Hovudområdet fokuserer på samarbeid med dei eksterne salskanalane knytte til verksemda. Bruk av digitale reservasjons- og kundeoppfølgingsystem i verksemda høyrer med til hovudområdet.

## Drift

Hovudområdet omfattar daglege gjeremål i ein resepsjon. Her inngår driftssystema i verksemda, tryggingrutinar, internkontrollrutinar og bruk av digitale verktøy. Hovudområdet omfattar også innhenting av og analyse av nøkkeltala i verksemda.

## Grunnleggjande ferdigheiter

Grunnleggjande ferdigheiter er integrerte i kompetansemål der dei medverkar til å utvikle fagkompetansen og er ein del av han. I resepsjonsfaget forstår ein grunnleggjande ferdigheiter slik:

*Å kunne uttrykkje seg munnleg* i resepsjonsfaget inneber å kommunisere med kollegaer, samarbeidspartnarar og gjester. Det vil også seie å bruke forteljekunst i formidlinga av produkt og tenester.

*Å kunne uttrykkje seg skriftleg* i resepsjonsfaget inneber å kommunisere med gjester, samarbeidspartnarar og offentlege myndigheiter.

*Å kunne lese* i resepsjonsfaget inneber å orientere seg i litteratur som grunnlag for god kommunikasjon mellom gjest og vertskap.

*Å kunne rekne* i resepsjonsfaget inneber å utføre utrekningar og hovudrekning, handtere valuta og gjennomføre kassaoppgjær.

*Å kunne bruke digitale verktøy* i resepsjonsfaget inneber å innhente, handsame, produsere, vidareformidle og lagre informasjon. Det vil også seie å bruke digitale verktøy til profilering, distribusjon og sal på Internett.

## Kompetansemål

### Etter Vg3

### Vertskapsrolla

*Mål for opplæringa er at lærlingen skal kunne*

- utføre service i vertskapsrolla og tilpasse kommunikasjon, åtferd og klesdrakt i møte med gjester
- kommunisere munnleg og skriftleg med gjestene, også på engelsk
- bruke enkle formuleringar på eit anna framandspråk enn engelsk i møte med gjestene
- gjere greie for og følgje gjeldande regelverk og tryggingrutinar i verksemda ved brann, ran og tjuveri og ved behov for førstehjelp
- velje ut og bruke ulike verkemiddel i formidlinga av tenestene til verksemda og destinasjonen
- formidle informasjon om lokale og nasjonale attraksjonar
- gjere greie for historia til verksemda og kva organisering, mål, strategi og forretningsidé verksemda har, og bruke dette i vertskapsrolla
- koordinere interne og eksterne aktørar rundt opphaldet til gjesten

## Sal

*Mål for opplæringa er at lærlingen skal kunne*

- planleggje og gjennomføre sal, meirsal og gjensal gjennom framsyning og presentasjon av produkt og tenester og tilpassing til dei behova gjestene har, og krava til lønnsemd i verksemda
- utarbeide salsbrev og anna kommunikasjonsmateriell
- handsame klager i tråd med gjeldande regelverk
- kommunisere skriftleg med gjester og eksterne salskanalar
- bruke reservasjons- og kundeoppfølgingssystema i verksemda i salsarbeidet
- vurdere kundegrnlaget til verksemda og gjere greie for kva kjede- og firmaavtalar ho har
- arbeide etter etiske retningslinjer og gjeldande regelverk for sal og marknadsføring
- vurdere kapasitet og prissetjing i verksemda i samsvar med dei krava verksemda set til lønnsemd

## Drift

*Mål for opplæringa er at lærlingen skal kunne*

- planleggje og utføre daglege driftsoppgåver i resepsjonen i samsvar med rutinane i verksemda og gjeldande regelverk for helse, miljø og tryggleik og ut frå omsyn til miljøet
- planleggje, klargjere, gjennomføre og evaluere dei oppgåvene verksemda har ved arrangement
- planleggje og utføre daglege arbeidsoppgåver og rutinar i husøkonomavdelinga
- servere mat og drikke etter gjeldande regelverk
- gjere greie for organisering av verksemda og sin eigen arbeidsplass og si eiga rolle i verksemda
- hente inn, rekne ut og analysere nøkkeltala i overnattingsavdelinga
- vurdere korleis ulike faktorar påverkar lønnsemda i verksemda
- drøfte samanhengar mellom internt arbeidsmiljø, produktivitet og kvalitet på reiselivsproduktet
- bruke reservasjons- og kundeoppfølgingssystem i verksemda til å gjere, endre, optimalisere og avbestille reservasjonar
- bruke kasse og betalingsterminalar, handtere kontantbeholdning, utføre oppgjersrutinar og gjere enkle valutaoverslag og kalkulasjonar
- bruke systema og rutinane i verksemda til å formidle informasjon mellom avdelingane
- rapportere statistikk etter gjeldande regelverk
- gjere greie for og arbeide i tråd med tryggingrutinane i verksemda
- arbeide i samsvar med etiske verdiar, rutinar og gjeldande regelverk knytte til overnattingsverksemda
- vurdere korleis arbeidsplassen kan tilpassast ergonomisk, og utføre arbeidet på ein ergonomisk riktig måte
- arbeide etter regelverk og avtalar som regulerer arbeidsforhold i resepsjonsfaget, og gjere greie for dei pliktene og rettane som lærlingen, arbeidsgivaren og arbeidstakaren har

## Vurdering

### Vg3 resepsjonsfaget

Føresegner for sluttvurdering:

Hovudområde	Ordning
-------------	---------

Vertskapsrolla	Alle skal opp til fagprøva, som normalt skal gjennomførast innanfor ei tidsramme på tre yrkedagar.
Sal	
Drift	
	Alle kandidatar som ikkje har følgd normalt opplæringsløp, må ha bestått ein eksamen på Vg3-nivå i lærefaget. Eksamen blir utarbeidd sentralt og sensurert lokalt.

Dei generelle føresegnene om vurdering er fastsette i forskrift til opplæringslova.